**Voortgang Marsroute 15 mei**
***29 juni 2015***

Op 26 maart 2015 heeft de Tweede Kamer door een motie, ingediend door het lid Dijkstra, de regering verzocht om ervoor te zorgen dat het uitbetalingsregime voor zowel de zogenoemde maandloners als voor de zorgverleners die op declaratiebasis worden betaald, uiterlijk 15 mei 2015 op reguliere basis functioneert.

Voor de uitvoering van de aangenomen motie Dijkstra zijn op zes resultaatgebieden afspraken gemaakt tussen de staatssecretaris van SZW, VWS en de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Bij de geformuleerde resultaatsafspraken is rekening gehouden met de ketenafhankelijkheid dat een budgethouder bekend moet zijn bij de SVB én een correcte declaratie indient bij de SVB. Het gaat om onderstaande afspraken op hoofdlijnen, waarop hieronder de voortgang wordt vermeld.

In de week van 15 mei (de deadline die gesteld is in de motie) is door de SVB voor de eerste keer gerapporteerd op de voortgang van de resultaten zoals omschreven in de Marsroute. In de rapportage wordt opnieuw de stand van zaken weergegeven op de afspraken die gemaakt zijn. De conclusie is dat aan de afspraken wordt voldaan.

## 1: Het uitbetalingsregime functioneert op reguliere basis en geen 'oude' voorraden meer

In de motie wordt onderscheid gemaakt tussen maandloon en declaraties. Dat is in de uitwerking ook gebeurd. Afgesproken is dat per 15 mei:

A. **Alle ingekomen correcte declaraties in de maanden januari-februari-maart betaald zijn.**

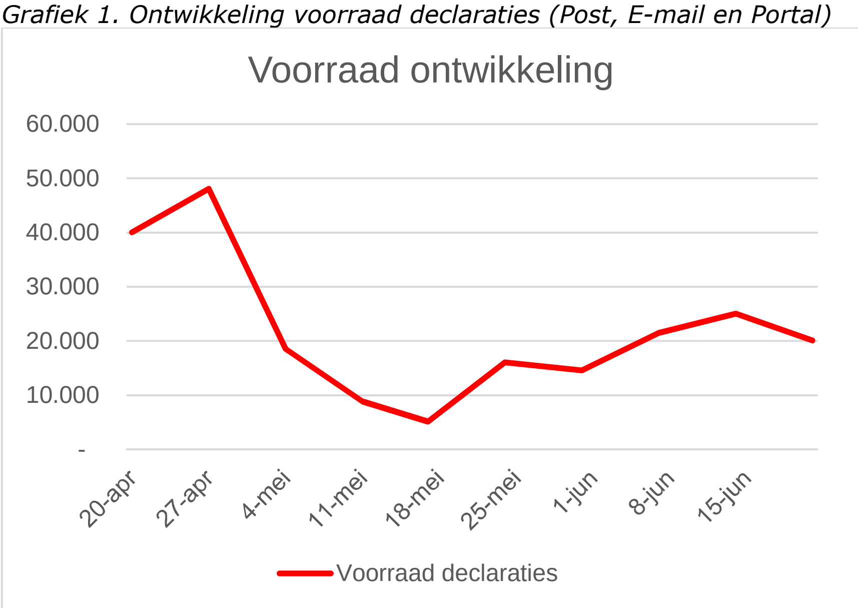
Zoals ook gerapporteerd op 17 mei 2015: de SVB concludeert dat alle in de maanden januari, februari en maart ingekomen correcte declaraties die op onze query's voorkomen zijn betaald, regulier danwel via RRT. Dit laat onverlet dat het betaalde bedrag mogelijk niet helemaal juist is of dat er een administratieve fout is gemaakt (verkeerd IBAN-nummer ingevoerd).

De auditdienst SVB heeft een deelwaarneming uitgevoerd op de per fysieke post binnengekomen declaraties bij de postkamer van de directie SSP in Utrecht. Deze deelwaarneming betrof 4 werkdagen (16, 17, 18 en 22 juni). De auditdienst heeft vastgesteld dat alle ontvangen fysieke post ook daadwerkelijk dezelfde dag is gescand.

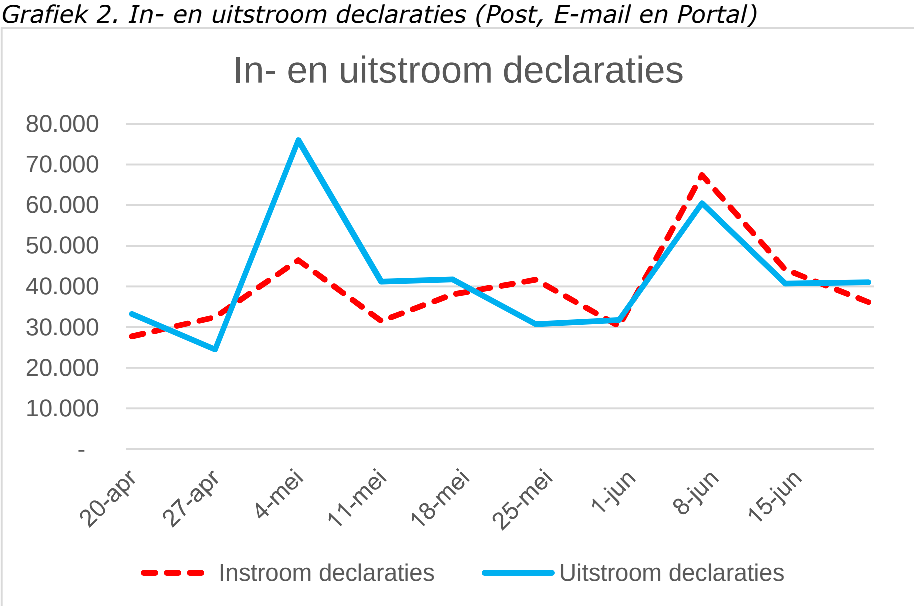
*Stand van zaken 21 juni 2015*
In de week van 21 juni zijn er 36.125 declaraties binnen gekomen. In deze week zijn er 41.037 declaraties verwerkt. De werkvoorraad aan openstaande declaraties bedraagt 20.105 per 21 juni. Conform afspraak is de werkvoorraad declaraties niet groter dan in tien productiedagen verwerkt kan worden.

De ontwikkeling van de voorraad is weergegeven in grafiek 1. Grafiek 2 laat zien dat de uitstroom van declaraties groter is dan de instroom.

*Grafiek 1. Ontwikkeling voorraad declaraties (Post, E-mail en Portal)*




*Grafiek 2. In- en uitstroom declaraties (Post, E-mail en Portal)*



De SVB heeft onderzoek verricht naar de aard van de voorraad, zie tabel 1. Op de peildatum zitten er 20.108 declaraties in de voorraad te verwerken declaraties. Daarvan zijn er 10.509 recent (in juni) binnengekomen. Dit is de regulier te verwerken voorraad. In de voorraad zitten dus 9.599 declaraties die niet op de reguliere wijze uitbetaald konden worden. Van deze 9.599 declaraties hebben we in de boekhouding al 6.584 spoedbetalingen één op één kunnen traceren. Er blijven dan nog 3.015 niet te verwerken declaraties over. Daarvan zijn er 500 VVB declaraties die niet uitbetaald kunnen worden. Van de daarna resterende 2.501 declaraties zijn nog geen één op één spoedbetalingen in het systeem getraceerd. Er zijn wel spoedbetalingen op verricht, maar deze zijn nog niet getraceerd. Deze declaraties kunnen niet verwerkt worden vanwege de redenen zoals genoemd in de paragraaf na tabel 1.

*Aard van de voorraad op 23-6-2015*
In onderstaande tabel worden de openstaande declaraties weergegeven die zich op 23-6-2015 in de voorraad declaraties bevinden en wachten op afhandeling zodat tot betaling kan worden overgegaan. Weergegeven wordt de maand waarin de declaratie door de SVB is ontvangen*.

*Tabel 1. Aard voorraad*

| **Maand** | **Openstaand** | **Spoedbetalingen** | **VVB *** | **Regulier** |
|---|---|---|---|---|
| Januari | 57 | 19 | 34 | 4 |
| Februari | 2.161 | 2.032 | 78 | 51 |
| Maart | 2.305 | 1.973 | 188 | 144 |
| April | 2.225 | 1.696 | 99 | 430 |
| Mei | 2.851 | 864 | 101 | 1.886 |
| *Subtotaal jan - mei* | *9.599* | *6.584* | *500* | *2.515* |
| | | | | |
| Juni | 10.509 | 154 | 1.091 | 9.264 |
| **Totaal** | **20.108** | **6.738** | **1.591** | **11.779** |

*Let op: Weergave in weekrapportages geeft aan op welke maand de betaling betrekking heeft. In bovenstaande tabel
wordt weergegeven in welke maand de betaling verricht is.
* VVB: Verantwoordingsvrij bedrag

*Toelichting*
Zoals aangegeven, voor minimaal 9.599 declaraties lijkt het niet meer mogelijk om deze binnen 10 dagen na ontvangst door de SVB te betalen aan de zorgverlener (openstaande declaraties aangeleverd vóór juni), echter:

- Een deel van de openstaande voorraad declaraties bestaat uit declaraties die door middel van een spoedbetaling (vóór juni) reeds zijn betaald, het gaat daarbij om 6.584 declaraties. Deze declaraties staan open met een zogenaamde actie "betaling IBP". Hiervoor moet de administratieve afhandeling in de systemen van de SVB nog gedaan worden.
- In deze "reguliere" voorraad is een individuele beoordeling aan de orde. Het wegwerken van de reguliere voorraad kan pas als een aantal structurele oplossingen (vaak IT-gerelateerd, maar vraagt ook in afstemming met de keten (gemeentes/zorgkantoren))

doorgevoerd zijn. Wat hiervan verwerkt kon worden, is verwerkt. Redenen waarom een declaratie nog niet verwerkt kan worden, zijn:
    - Indien in één maand meerdere toekenningsberichten zijn verwerkt, leidt dit tot problemen met de uitbetaling van declaraties over de betreffende maand;
    - Declaraties kunnen niet verwerkt worden in het systeem, omdat onvoldoende gegevens beschikbaar zijn (bijvoorbeeld ontbreken zorgovereenkomst);
    - Ontbreken toekenningsbeschikking: Budgethouders zijn onbekend of declaraties zijn nergens aan te koppelen zijn of er is aangegeven dat er ook geen budget komt (einde indicatiestelling, def. lager budget);
    - Niet altijd is de technische mogelijkheid aanwezig om vrijwillige stortingen te koppelen aan toegekende budgetten;
    - Er zijn invoerfouten of foutief ingevulde zorgcontracten die pas na het uitvoeren van herstelwerkzaamheden opgelost kunnen (o.a. opnieuw aanmaken van de dossiers).
- Bovendien zitten er in totaal 1.591 declaraties Verantwoordingsvrij bedrag (VVB) in de openstaande voorraad die feitelijk geen onderdeel zouden moeten vormen van de openstaande voorraad, omdat deze betaald worden aan de budgethouder en niet aan de zorgverlener (Wmo en Jeugdwet).

*B.* **Dat alle (hierbij is afgesproken toe te groeien van 94% naar 99%) vanaf april ingekomen correcte declaraties binnen 10 werkdagen vanaf inname het bedrag van de arbeidskostenvergoeding (*niet de vervoersvergoeding en het vrij besteedbaar bedrag*) op de declaratie aan de juiste zorgverlener is betaald.**

Over de afgelopen periode heeft de SVB zich aan de hand van door de auditdienst uitgevoerde steekproeven verantwoord over de betaalsnelheid van betaalde declaraties. De percentages van de afgelopen weken zijn gestabiliseerd.

In tabellen 2 t/m 4 op de volgende pagina's zijn tevens de uitkomsten van de steekproef opgenomen over de gehele periode van 20 maart t/m 13 juni, onderverdeeld in de volgende drie categorieën:
- Scandatum op of na 1 april
- Scandatum op of na 15 april
- Totale steekproef

*Toelichting op de tabellen 2 t/m 4*
Bij de bepaling van het percentage binnen 10 werkdagen betaalde declaraties tot en met 13 juni 2015 (totale steekproef, zie ook paragraaf B2 van het rapport van feitelijke bevindingen van de auditdienst) en de bepaling van dit percentage voor de declaraties gescand op of na 1 april respectievelijk op of na 15 april 2015 (paragraaf B3 van het rapport van feitelijke bevindingen), is in de regel "was" geen rekening gehouden met de aantallen terecht afgekeurde declaraties (paragraaf B4 van het rapport van feitelijke bevindingen). Als hier wel rekening mee gehouden wordt, zijn de percentages anders ("wordt").

*Tabel 2. Scandatum op of na 1 april percentages exclusief (was) en inclusief (wordt) oorzaken terecht afgekeurde declaraties*

| **Omschrijving** | **Week 14** 2703-0204 | **Week 15** 0304-1104 | **Week 16** 1204-1804 | **Week 17** 1904-2504 | **Week 18** 2604-0205 | **Week 19** 0305-0805 | **Week 20** 0905-1505 | **Week 21** 1605-2305 | **Week 22** 2405-3105 | **Week 23** 0106-0506 | **Week 24** 0706-1306 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Was** | | | | | | | | | | | |
| Totaal binnen 10 werkdagen | 100 | 100 | 98 | 89 | 84 | 91 | 95 | 94 | 94 | 98 | 95 |
| Totaal meer dan 10 werkdagen | 0 | 0 | 2 | 11 | 16 | 9 | 5 | 6 | 6 | 2 | 5 |
| **Totaal** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** |
| ***Wordt*** | | | | | | | | | | | |
| Totaal binnen 10 werkdagen | 100 | 100 | 98 | 90 | 84 | 91 | 95 | 95 | 95 | 99 | 96 |
| Totaal meer dan 10 werkdagen | 0 | 0 | 2 | 10 | 16 | 9 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 |
| **Totaal** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** |

*Tabel 3. Scandatum op of na 15 april percentages exclusief (was) en inclusief (wordt) oorzaken terecht afgekeurde declaraties*

| **Omschrijving** | **Week 16** 1204-1804 | **Week 17** 1904-2504 | **Week 18** 2604-0205 | **Week 19** 0305-0805 | **Week 20** 0905-1505 | **Week 21** 1605-2305 | **Week 22** 2405-3105 | **Week 23** 0106-0506 | **Week 24** 0706-1306 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ***Was*** | | | | | | | | | |
| Totaal binnen 10 werkdagen | 100 | 100 | 95 | 96 | 96 | 95 | 94 | 99 | 96 |
| Totaal meer dan 10 werkdagen | 0 | 0 | 5 | 4 | 4 | 5 | 6 | 1 | 4 |
| **Totaal** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** |
| ***Wordt*** | | | | | | | | | |
| Totaal binnen 10 werkdagen | 100 | 100 | 95 | 96 | 97 | 97 | 96 | 99 | 96 |
| Totaal meer dan 10 werkdagen | 0 | 0 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 |
| **Totaal** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** |

*Tabel 4. Totale steekproef percentages exclusief (was) en inclusief (wordt) oorzaken terecht afgekeurde declaraties*

| Omschrijving | Week 13 2003-2603 | Week 14 2703-0204 | Week 15 0304-1104 | Week 16 1204-1804 | Week 17 1904-2504 | Week 18 2604-0205 | Week 19 0305-0805 | Week 20 0905-1505 | Week 21 1605-2305 | Week 22 2405-3105 | Week 23 0106-0506 | Week 24 0706-1306 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ***Was*** | | | | | | | | | | | | |
| Totaal binnen 10 werkdagen | 88 | 87 | 91 | 92 | 83 | 79 | 88 | 90 | 92 | 92 | 97 | 93 |
| Totaal meer dan 10 werkdagen | 12 | 13 | 9 | 8 | 17 | 21 | 12 | 10 | 8 | 8 | 3 | 7 |
| **Totaal** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** |
| ***Wordt*** | | | | | | | | | | | | |
| Totaal binnen 10 werkdagen | 92 | 88 | 94 | 94 | 86 | 80 | 89 | 95 | 94 | 93 | 98 | 94 |
| Totaal meer dan 10 werkdagen | 8 | 12 | 6 | 6 | 14 | 20 | 11 | 5 | 6 | 7 | 2 | 6 |
| **Totaal** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** |

Zoals eerder gecommuniceerd, is het momenteel niet mogelijk om declaraties middels een soort "track and trace" functionaliteit vanaf het moment van ontvangst tot aan het moment van betaling binnen de systemen van de SVB te volgen. De informatie uit de gedane steekproeven geven het best beschikbare beeld over de snelheid waarmee declaraties betaald zijn.

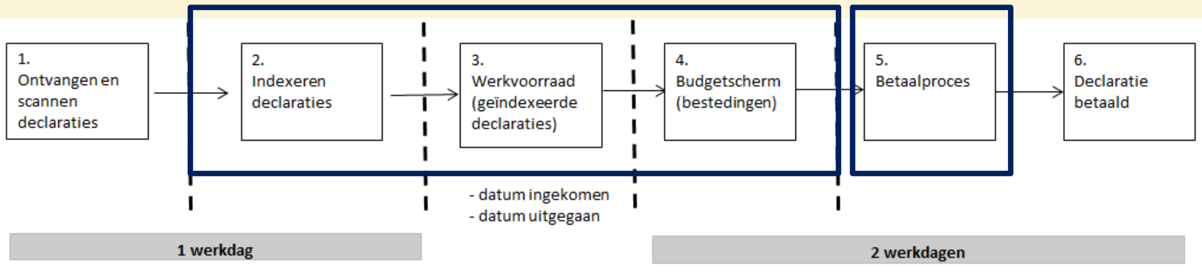
Op basis van aanpassingen in het systeem is informatie beschikbaar gekomen waardoor het nu mogelijk is om:

- de snelheid waarmee uurloondeclaraties in de SVB systemen verwerkt kunnen worden te meten.
- Het percentage declaraties dat niet tot uitbetaling komt door te weinig beschikbaar budget of overschrijding van het maximum tarief inzichtelijk te maken.

Deze nieuwe informatie geeft maar een beperkt inzicht in de snelheid waarmee declaraties uiteindelijk betaald worden. In combinatie met de steekproefgegevens ontstaat er echter wel een stabiel beeld.

***Uitleg nieuwe query mogelijkheden:***
*Momenteel kan de doorlooptijd van een declaratie vanaf het moment van indexeren tot en met het moment dat een medewerker een declaratie invoert in het "budgetscherm" (stap 2 t/m 4 processchema) gemeten worden.*

*Daarnaast is het mogelijk om het aantal gevallen dat voor betaling wordt afgekeurd door te weinig beschikbaar budget of overschrijding van het maximum tarief (stap 5 processchema) te identificeren. Voor deze gevallen is additioneel budget of een vrijwillige storting van de budgethouder noodzakelijk om tot betaling te komen.*




Om te kunnen voldoen aan de afspraak dat declaraties binnen de termijn van 10 dagen na ontvangst zijn betaald, is randvoorwaardelijk dat deze binnen een termijn van 8 dagen zijn ingevoerd in het budgetscherm (stap 4 processchema) en voor betaling zijn aangeboden.

Voor de maand mei is gemeten dat het percentage declaraties die stap 2 tot en met 4 van het processchema binnen 8 dagen hebben doorlopen 95% is en dat 3% van de voor betaling gereed staande declaraties wordt afgekeurd.

Dat betekent dat:
- 92% van de urendeclaraties tijdig zijn verwerkt (d.w.z. binnen 8 werkdagen betaalbaar zijn gesteld) en tijdig zijn uitbetaald;
- 3% van de urendeclaraties tijdig zijn verwerkt (d.w.z. binnen 8 dagen betaalbaar zijn gesteld) en waarvan de betaling is afgekeurd, omdat bijvoorbeeld het budget is uitgeput of het maximumtarief is overschreden;
- bij 5% van de declaraties meer tijd nodig is voor de afhandeling. Deze declaraties blijven in de werkvoorraad.

*Afgekeurde betalingen*
De SVB heeft onderzoek gedaan naar de oorzaak van 55 afgekeurde betalingen in week 25 (15 t/m 21 juni). Dat leidt tot het volgende inzicht:
- In 31 (56% van de gevallen) werd de betaling afgekeurd door overschrijding van het budget.
- In 22 (40% van de gevallen) werd de betaling afgekeurd door overschrijding van het maximum tarief.

- In de overige 2 gevallen is er iets anders aan de hand (fout budgethouder of SVB).

De SVB heeft daarop de volgende actie ondernomen: Wanneer niet wordt uitgekeerd, wordt dit kenbaar gemaakt middels MijnPGB. In 26 van de 55 gevallen is er (telefonisch of schriftelijk) contact geweest met de budgethouder en zijn de mogelijke vervolgstappen aangegeven. Dit betreft het opsturen van een nieuw TKB door gemeente of zorgkantoor, het doen van een vrijwillige storting of een wijziging van het loon doorvoeren.

*Aanvullende informatie afgekeurde betalingen*
In de periode van januari tot en met mei is 1,6% van de betalingen afgekeurd. Van 4.314 budgethouders is de betaling van één tot vijf declaraties afgekeurd, van 263 budgethouders is de betaling van meer dan vijf declaraties afgekeurd en van 17 budgethouders is de betaling van meer dan tien declaraties afgekeurd.

### 2: Alle vaste 'maandloners' betaald en nieuwe maandloners tijdig betaald

Er is geen nieuw auditonderzoek uitgevoerd naar het uitbetalen aan maandloners.

#### 3: Alle urgente/schrijnende situaties worden binnen 1-3 dagen betaald

Langs verschillende interne SVB en externe kanalen (gebundeld bij Per Saldo) worden schrijnende situaties aangeleverd.

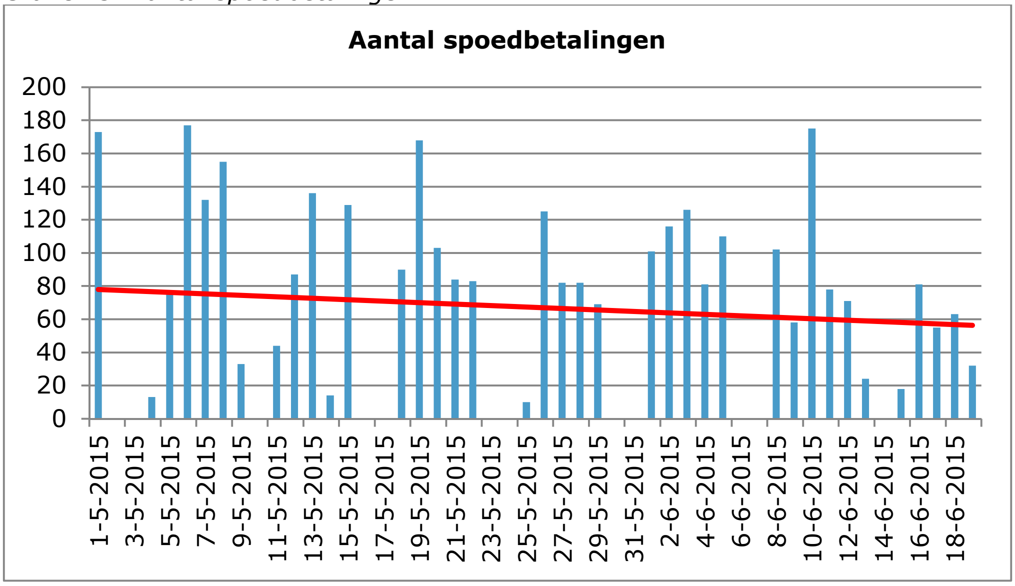
In de periode van 1 mei tot en met 20 juni zijn 3.356 spoedbetalingen verricht aan de hand van spoedbetalingsformulieren. Deze spoedbetalingen zijn verricht voor 1.405 budgethouders, waarbij per betaling gemiddeld € 995,- werd overgemaakt.

*Doorlooptijd spoedbetalingen*
Het RRT heeft samen met Per Saldo een spoedbetalingsformulier ontwikkeld waarop budgethouders de minimaal vereiste betalingsgegevens kunnen noteren en opsturen naar de RRT mailbox. De doorlooptijd van spoedbetalingen wordt berekend vanaf de datum en tijdstip waarop een spoedbetalingsformulier in de RRT mailbox binnenkomt tot het moment waarop de betalingsopdracht naar de bank wordt gestuurd. De doorlooptijd wordt in uren berekend, en dus niet in werkdagen. Dit houdt bijvoorbeeld in dat de teller ook gaat lopen wanneer vrijdagavond een formulier wordt ontvangen en op maandag wordt verwerkt. Kijkend naar de periode 1 mei tot en met 20 juni zien we dat de gemiddelde doorlooptijd licht toeneemt naar 2 dagen. Het aantal spoedbetalingen neemt langzaam af (zie grafiek 3). In tabel 5 hieronder is tevens terug te vinden dat het percentage spoedbetalingen dat binnen 72 uur verwerkt is, afneemt van 98,5% in de periode 1-15 mei tot 91,5% in de periode 1 mei tot en met 20 juni.

Er zijn verschillende redenen voor de toename van de doorlooptijd. Eén daarvan is dat er in de afgelopen periode meer complexe gevallen bij het RRT zijn binnen gekomen. Tevens zijn er na 15 mei steeds meer herhaalde meldingen binnen de meetperiode gaan vallen. Een budgethouder kan een herhaalde melding plaatsen bij Per Saldo wanneer het geld niet binnen 5 dagen is gestort. De doorlooptijd van herhaalde meldingen start vanaf de binnenkomst van het oorspronkelijke spoedbetalingsformulier in de RRT mailbox en eindigt bij de betaling naar

aanleiding van de herhaalde melding. Naarmate de meetperiode langer wordt, vallen er dus steeds meer herhaalde meldingen binnen de berekeningen van de doorlooptijd.

*Grafiek 3. Aantal spoedbetalingen*




In deze grafiek wordt het aantal spoedbetalingen dat is gedaan, weergegeven. Dit is gebaseerd op de spoedbetalingsformulieren die door budgethouders zijn gemaild naar de RRT mailbox in de periode van 1 mei tot en met 20 juni.

*Tabel 5. Doorlooptijd spoedbetalingen*

| **Periode** | **Aantal spoedbetalingen** | **< 24 uur** | **< 36 uur** | **< 48 uur** | **< 60 uur** | **< 72 uur** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1-10 mei | 759 | 34,1% | 49,9% | 93,8% | 94,1% | 100,0% |
| 1-15 mei | 1169 | 28,8% | 42,3% | 85,0% | 87,0% | 98,5% |
| 1-20 mei | 1530 | 29,1% | 43,6% | 87,2% | 89,0% | 98,1% |
| 1-25 mei | 1707 | 27,5% | 42,6% | 87,8% | 89,5% | 97,4% |
| 1-31 mei | 2065 | 29,1% | 44,0% | 86,3% | 88,2% | 95,3% |
| 1mei-5juni | 2599 | 23,7% | 37,6% | 83,2% | 86,4% | 93,5% |
| 1mei-10juni | 2932 | 24,3% | 37,2% | 82,1% | 85,2% | 91,6% |
| 1mei-15juni | 3125 | 23,8% | 36,7% | 82,5% | 85,6% | 91,6% |
| 1mei-20juni | 3356 | 24,1% | 37,0% | 83,4% | 86,5% | 91,5% |

*Oorzaak van spoedbetalingen*
Als het RRT een spoedbetaling heeft uitgevoerd, wordt het dossier door de back office opgepakt om op orde te brengen. In de periode 1 mei tot en met 4 juni is van 926 dossiers geanalyseerd wat de oorzaken waren van de spoedbetaling. De analyse laat zien dat in 21% van de gevallen door de SVB nog een document moest worden verwerkt of nog omgelabeld moest worden en was bij 11% sprake van het verkeerd overnemen van gegevens door de SVB. Door de back office konden dit soort zaken worden rechtgezet, maar van de 926 kan op dit moment bij 296 gevallen het dossier niet worden hersteld; in bijna 50% van die gevallen is er actie nodig vanuit ketenpartners (vanwege wet/budget/maximum tarief/accordering) om de dossiers op orde te maken. Wanneer het dossier niet op tijd op orde is gemaakt, zal de volgende maand opnieuw de reguliere betaling in de knel komen, waardoor mogelijk opnieuw beroep moet worden gedaan op het RRT. Samen met Per Saldo is het RRT een nieuwe werkvorm aan het opstellen om meer inzicht te krijgen in de oorzaken op klantniveau.

*Tabel 6. Oorzaken spoedbetalingen*

| **Oorzaak van spoedbetaling 1/5 – 4/6** | **Aantal** | **Percentage** |
|---|---|---|
| Geen declaratie | 129 | 13,9% |
| Wel een wet bekend maar te weinig budget | 46 | 5,0% |
| Geen wet bekend en daarmee geen budget | 57 | 6,2% |
| Gegevens verkeerd verwerkt SVB | 101 | 10,9% |
| Maximumtarief overschreden of wachten op accordering van maximumtarief | 158 | 17,0% |
| Nog omlabelen of verwerken document | 195 | 21,1% |
| Overbesteding budget | 17 | 1,8% |
| Overig | 142 | 15,3% |
| Systeem fout | 32 | 3,5% |
| ZOK afgekeurd | 6 | 0,6% |
| ZOK niet opgestuurd of verkeerd ingevuld door BH | 43 | 4,6% |
| | | |
| **Totaal** | **926** | **100,0%** |

Niet bij alle dossiers die aangeleverd worden bij het RRT gaat het om een verzoek tot spoedbetaling, het kan ook een vraag zijn (waarom niet betaald is) of een verzoek tot het omlabelen van een wet. De capaciteit wordt dus niet enkel ingezet voor het uitvoeren van spoedbetalingen, maar ook om aanvullende vragen op te pakken.

Het RRT zal voorlopig in stand gehouden worden. Pas als de herstelacties zijn afgerond, zal in overleg met de Tweede Kamer bekeken worden of en hoe de inzet van het RRT aangepast wordt.

**4: Bereikbaarheid optimaal**

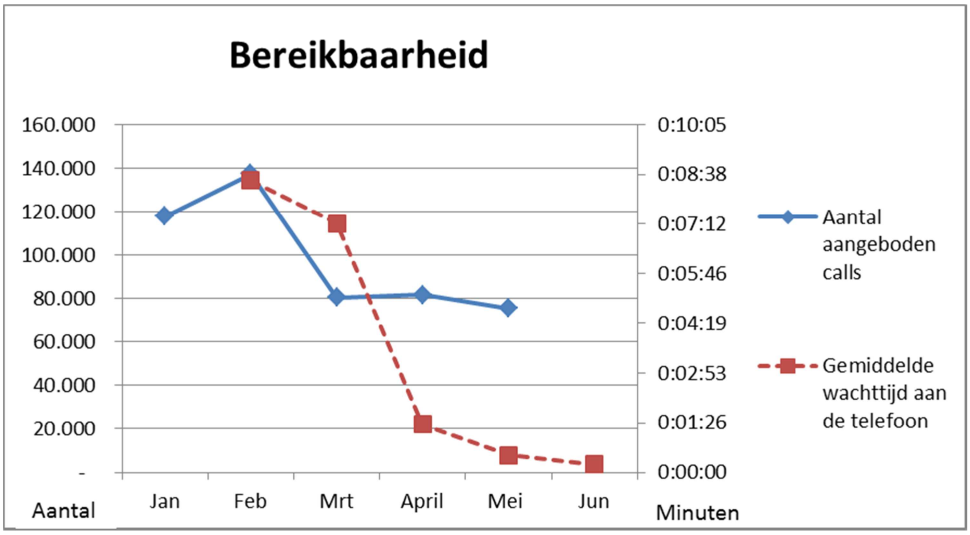
De SVB is ingericht op 5.000 telefoongesprekken per dag. De medewerkers beschikken allen over voldoende systeemfaciliteiten en zijn getraind in het kwalitatief beter te woord staan van de budgethouders om hen zo goed te kunnen helpen en er in principe geen terugbelafspraken meer nodig zijn. De SVB is daarmee voldoende bereikbaar. Het verbeteren van de kwaliteit van beantwoording is een continu punt van aandacht.

De frontoffice is op werkdagen bereikbaar tot 21.00 uur s' avonds en op zaterdag tot 16.00 uur. Met de maatregelen van de SVB worden telefoontjes beantwoord en vragen inhoudelijk behandeld. De budgethouder wordt geïnformeerd over de oplossing/vervolgtraject. De SVB stemt de bezetting af op het verwachte aanbod aan telefoontjes en monitort de bereikbaarheid in het productieoverzicht. Gemeenten en zorgkantoren onderhouden in toenemende mate contact met budgethouders.

In de eerste twee weken van juni heeft de SVB ruim 34.000 telefoontjes verwerkt met een gemiddelde wachttijd aan de telefoon van 14 seconden, voordat de klant een SVB medewerker aan de telefoon krijgt. De SVB streeft een maximale wachttijd na van 20 seconden. Sinds maart stabiliseert het aantal telefoontjes per maand op ca. 80.000.

De afgelopen periode heeft de SVB in samenwerking met de VNG bijeenkomsten georganiseerd waarin gemeenten en de SVB met elkaar in gesprek konden gaan. Dit had tot gevolg dat de relatiemanagers van de SVB (die bij de bijeenkomsten aanwezig waren) minder goed bereikbaar waren voor de individuele gemeente. Dit is opgepakt door de SVB (e-mails worden doorgezet naar collega's en er is gezorgd voor telefonische opvang).

*Grafiek 4. Bereikbaarheid frontoffice*



**5: Signalen vanuit de budgethouders worden geadresseerd**
Afgesproken is dat de signalen door Per Saldo worden ingebracht in de stuurgroep en daar worden geadresseerd met een reële planning.

Aan deze afspraak is invulling gegeven door budgethouders de mogelijkheid te bieden om wijzigingen, zoals het corrigeren van foutief uitbetaalde bedragen en het aanpassen van uurtarieven en zorgovereenkomsten, telefonisch bij de frontoffice van de SVB te melden. Bij deze frontoffice is een specifieke groep medewerkers beschikbaar om deze wijzigingen door te voeren. Aanvullend kunnen budgethouders wijzigingen in hun zorgovereenkomsten via mutatieformulieren aan de SVB doorgeven. Deze formulieren zijn te downloaden via de website van de SVB. Er is voor gekozen om nog niet alle wijzigingen via de frontoffice te laten verlopen, omdat dit ten koste gaat van de bereikbaarheid van de SVB en omdat in het kader van het herstelplan de basisgegevens van budgethouders waar nodig op orde worden gemaakt. Over dit herstelplan worden budgethouders geïnformeerd.

Wekelijks vindt overleg plaats met Per Saldo en de BVKZ om signalen vanuit de budgethouder en zorgverleners te adresseren. De SVB heeft met deze partijen samengewerkt om aanpassingen te doen. Ook de ketenregisseurs pakken dit in de stuurgroep op.

**Resultaat 6: Monitoring van de afspraken**

A. Bovenstaande wordt tweewekelijks op onafhankelijke wijze gemeten en gerapporteerd.
B. Als uit hoofde daarvan of anderszins wordt gesignaleerd dat de beoogde resultaten niet worden bereikt (al dan niet door gewijzigde omstandigheden) zal de SVB dit meteen aangeven aan opdrachtgever en eigenaar.
C. De SVB zal - conform het herstelplan – periodiek informatie leveren voor de sturing op de afspraken en daarbij ook inzicht geven in de voortgang per gemeente en per zorgkantoor.